

Jak odstraszyc czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek¹

Zamiast wstępu – o koncepcie

Konferencja dla dyskutujących – „Rozmowy o bibliotekach”² – była pretekstem do poszukiwania pomysłów na zaprezentowanie referatów w sposób, który wywoła na sali co najmniej poruszenie. W takiej formule ważne było nie tylko zaproponowanie interesującego tematu, ale również zapewnienie, że publiczność weźmie aktywny udział w obradach i zabierze głos. Koncept konferencji, organizowanej celowo tak, aby dyskusje stanowiły główną jej część, sprawił, że na prelegentów spadła duża część odpowiedzialności za powodzenie całości przedsięwzięcia.

Stąd wzięła się potrzeba konceptu dla wystąpienia i pomysł, aby zaprezentować treści kontrowersyjne, pokazujące błędy i przewinienia – wyselekcjonowane specjalnie tak, aby wywołać wśród słuchaczy żywe reakcje (negatywne lub pozytywne). Temat stron internetowych bibliotek poruszono, generalizując i przedstawiając przykłady złych praktyk, wskazując na niedociągnięcia na nich występujące, oceniając negatywnie omawiane przypadki. Tekst artykułu do wystąpienia „Jak odstraszyc czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek”³ został podporządkowany tym samym założeniom – a zatem nie należy go traktować jako obiektywnej oceny sytuacji, a raczej jako próbę wskazania na problemy występujące w tej sferze funkcjonowania bibliotek.

Materiał poglądowy stanowiły aktualnie funkcjonujące w sieci witryny polskich bibliotek różnego typu – naukowych, publicznych, szkolnych. Strony internetowe dobrano, korzystając z własnej bazy bibliotek naukowych (stworzonej w oparciu o dane z ministerialnego systemu POL-on⁴) oraz wyszukując przykłady poprzez wyszukiwarke Google (wyszukiwanie proste dla frazy „biblioteka”).

¹ Pierwotną wersję artykułu opublikowano w serwisie bibliosfera.net w dniu 3.07.2014; Milewska P. (2014), *Jak odstraszyc czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek*. [W:] bibliosfera.net. [online], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://paula.bibliosfera.net/2014/07/jak-odstraszyc-czytelnika-czyli-strony-internetowe-bibliotek>

² Artykuł jest materiałem pokonferencyjnym z VI Konferencji Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Rozmowy o bibliotekach”, która odbyła się w dn. 23-25 czerwca 2014 w Rogowie.

³ Milewska P. (2014), *Jak odstraszyc czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek*. [W:] bibliosfera.net. [online], [video], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://bibliosfera.tv/video/254/jak-odstraszyc-czytelnika-czyli-strony-internetowe-bibliotek-paulina-milewska/>

⁴ Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, *POL-on, System informacji o szkolnictwie wyższym*. [online], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://polon.nauka.gov.pl>

Biblioteki w Internecie

Są różne koncepcje funkcji, jakie powinna przede wszystkim spełniać strona WWW biblioteki. Czy biblioteka w Internecie ma głównie informować o swojej działalności, promować ją czy może raczej skupić się na udostępnianiu zbiorów? Jakkolwiek by odpowiedzieć na tak postawione pytanie, warto przyrzeć się również temu, jak obecnie wyglądają witryny bibliotek.

Przeglądając „biblioteczny Internet” nietrudno natknąć się na przestarzałe strony internetowe (patrz Rys. 1). Nie są to rzadkie przypadki⁵ – nadal można znaleźć witryny pierwszej czy drugiej generacji⁶, kiedy to należałoby już zastanowić się nad stworzeniem strony piątej⁷, a nawet szóstej generacji. W takich wypadkach czytelnik, zaglądając na stronę, może poczuć się tak, jakby cofnął się w czasie nawet o 20 lat⁸.



Rysunek 1. Widok strony głównej Biblioteki Głównej Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie powstałej w 1995 roku.
Źródło: Biblioteka Głównej Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bg.ajd.pl>

⁵ Więcej przykładów można znaleźć w prezentacji multimedialnej: *Jak odstraszyć czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek*. [W:] bibliosfera.net. [online], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w Internecie: http://paula.bibliosfera.net/wp-content/uploads/2014/07/pmilewska_rogow_2014_.pdf

⁶ Bungay E. (2008), *Web design for libraries* [online], [prezentacja], [dostęp 20.07.2014]. Dostępny w internecie: http://dspace.lib.uoguelph.ca/xmlui/bitstream/handle/10214/1563/bungay_ABQLA_presentation.pdf?sequence=1

⁷ Shu L. (2008), *Engaging Users: The Future of Academic Library Web Sites*, „College & Research Libraries”, No. 69 (1), s. 6–27.

⁸ Zob. też: Milewska P. (2013), *Strona WWW biblioteki uczelnianej - kreatywna wizytówka instytucji?* [W:] Marciniak A., Sójkowska I. (red.), *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej*. Łódź, s. 105-136, [online], [dostęp 24.01.2014], Dostępny w internecie: <http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/handle/11089/5046>

Tymczasem przecież strona internetowa biblioteki nie istnieje w oderwaniu od reszty Internetu – jest jego częścią, tak samo jak w swoim lokalnym otoczeniu biblioteka funkcjonuje wśród innych podmiotów. Żadna księżnica nie jest samotną wyspą – nie może nie oglądać się na resztę, stać z boku tego, czym żyje świat, oderwać się od rzeczywistości i zamknąć na zmianę. Strona internetowa nie stanowi też osobnego tworu wewnątrz samej biblioteki – powinna tworzyć integralną, spójną całość z pozostałą ofertą instytucji.

A jednak biblioteki, nawet te prężnie działające i otwarte na czytelnika, posiadają przestarzałe strony internetowe stojące w kontrze do rzeczywistości. Witrynom rodem z lat dziewięćdziesiątych dokłada się elementy mające świadczyć o nowoczesności. Przypina się im ikonki mediów społecznościowych, dodaje funkcję „Zapytaj bibliotekarza” i wyszukiwarkę naukową.

Dysonans poznawczy

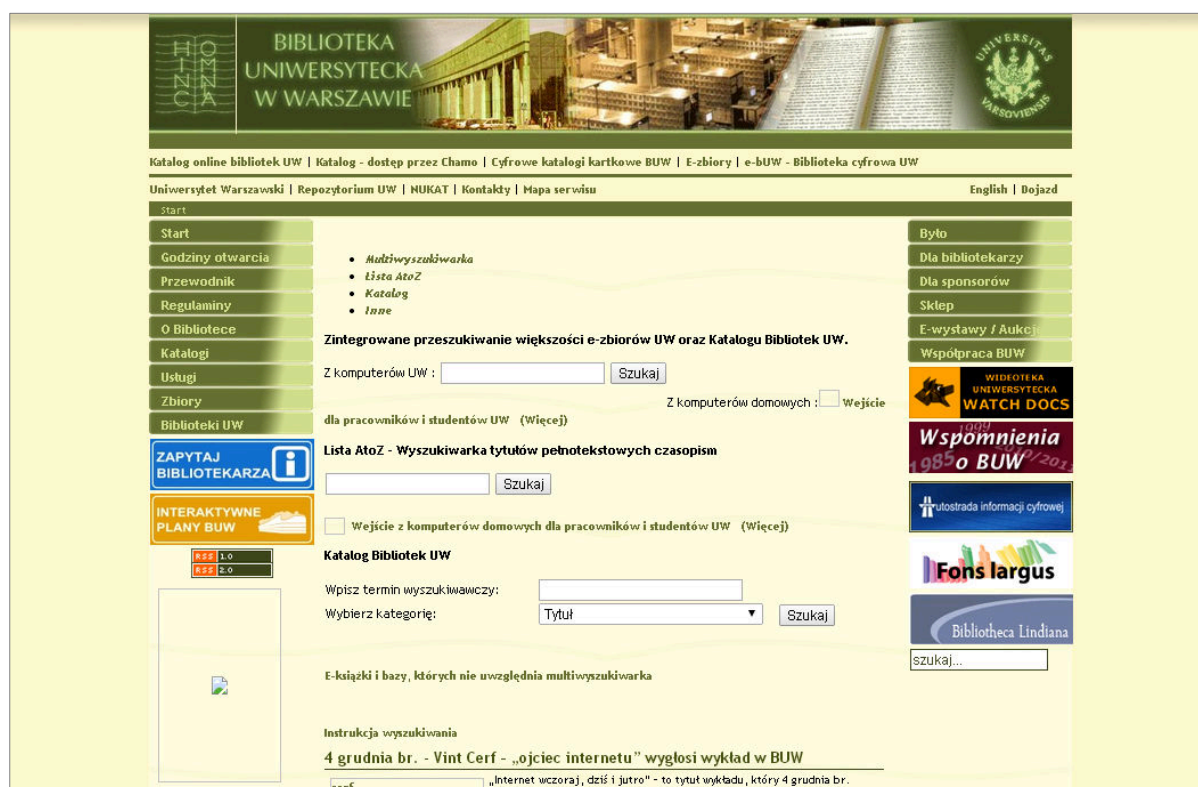
Z kilku względów następuje tu dysonans poznawczy. Przykładami zjawiska mogą być Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie⁹ i Biblioteka Uniwersytecka w Zielonej Górze¹⁰. Obie instytucje dynamicznie się rozwijają i mają dużo do zaoferowania czytelnikom. Niestety, nie jest to odzwierciedlone w wyglądzie ich stron internetowych, które są po prostu przestarzałe.



Rysunek 2. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie, 2014. Źródło: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.buw.uw.edu.pl>

⁹ Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.buw.uw.edu.pl>

¹⁰ Biblioteka Uniwersytecka w Zielonej Górze (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bu.uz.zgora.pl>



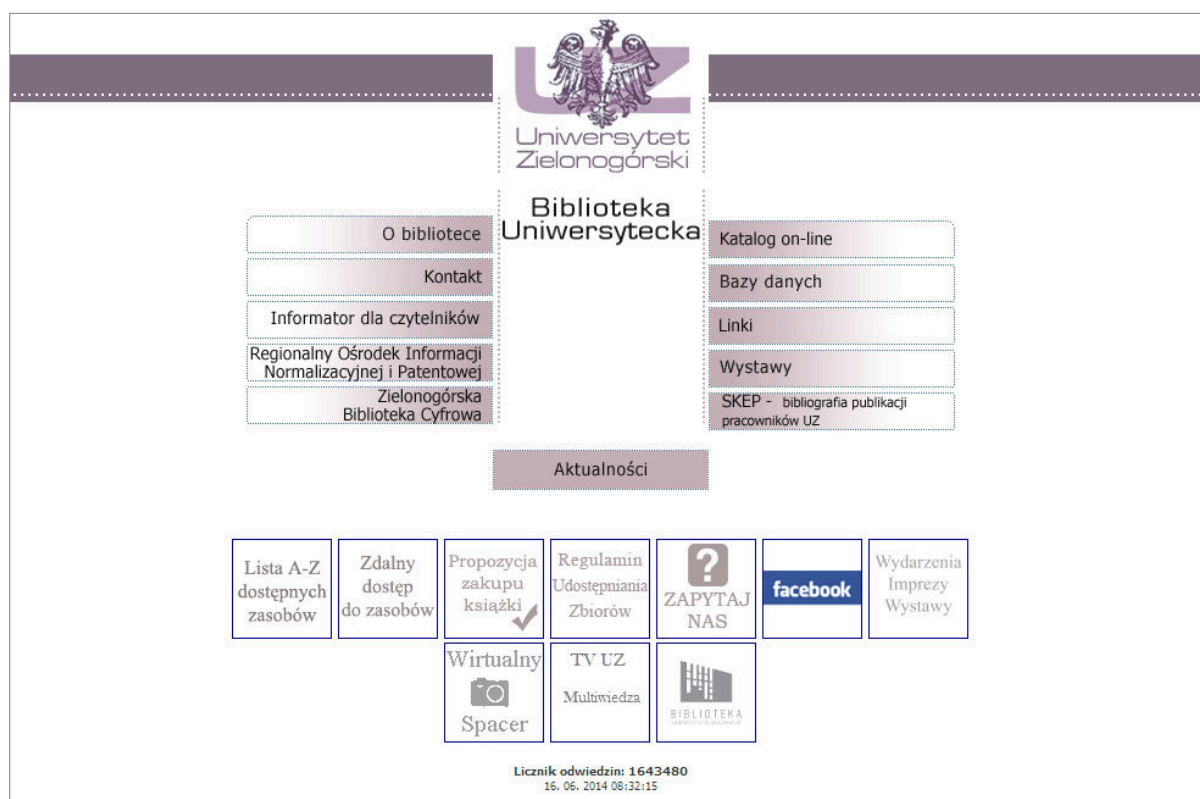
Rysunek 3. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie, grudzień 2013. Źródło: WayBack Machine. Internet Archive¹¹.

W przypadku BUW-u można mówić o stronie na przełomie 3 i 4 generacji (powstała w 2007 roku, patrz Rys. 2 i 3), witryna Biblioteki UZ jest jeszcze mniej nowoczesna (3 generacja) – stworzono ją aż 12 lat temu, a następnie dodawano tylko kolejne elementy, bez przeprojektowania i modernizacji całości (patrz Rys. 4 i 5). Obie biblioteki prowadzą swoje strony na portalu społecznościowym Facebook, BUW od 2013 r. dodatkowo prowadzi również ciekawego bloga¹².

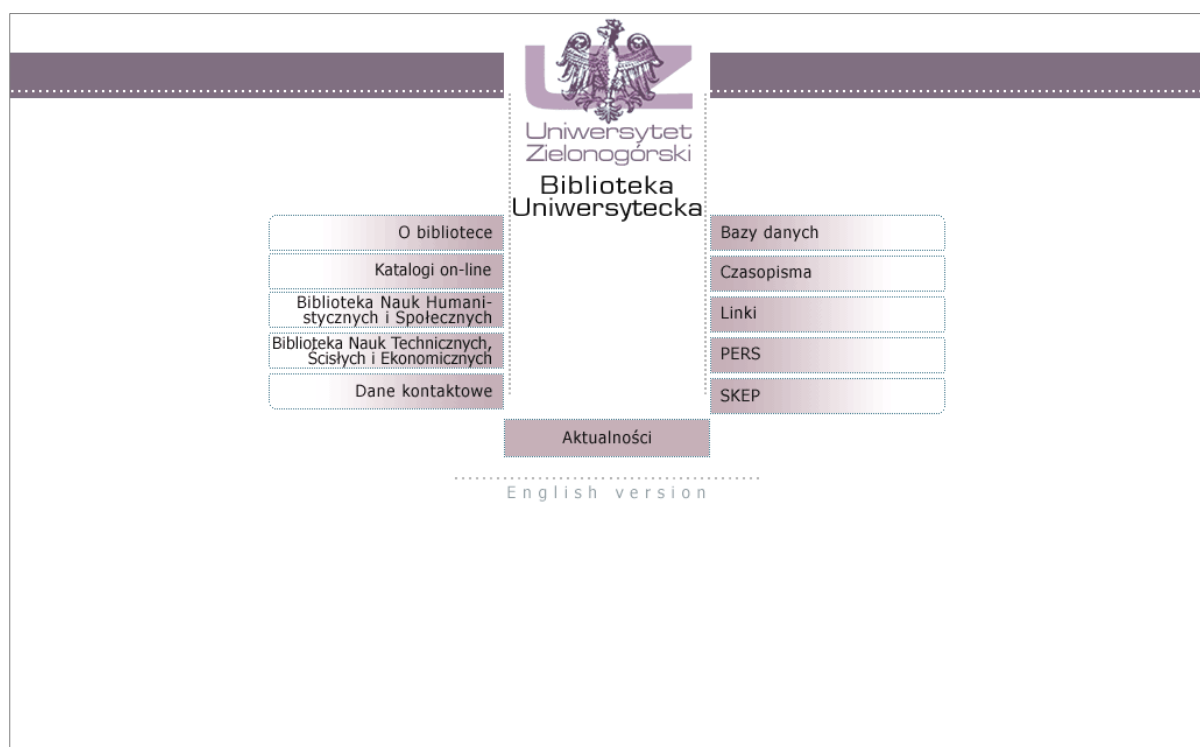
W obu przypadkach można mówić również o dysonansie pomiędzy wyglądem strony internetowej instytucji macierzystej a wyglądem strony internetowej biblioteki, stanowiącej przecież istotny element w strukturze uczelni. Uniwersytety posiadające nadążające za trendami strony internetowe i nowoczesne serwisy rekrutacyjne, w tym samym czasie pozwalają sobie na posiadanie przestarzałych stron WWW bibliotek. Brakuje tu nie tylko konsekwencji w tworzeniu korespondujących ze sobą witryn, ale też spójności na poziomie identyfikacji wizualnej. Na stronie Biblioteki Uniwersyteckiej w Zielonej Górze nie ma nawet nowego logo instytucji.

¹¹ Internet Archive (2014), *WaybackMachine*. [online], [narzędzie internetowe], [dostęp: 20.07.2014]. Dostępny w internecie: <http://archive.org/web/web.php>.

¹² Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (2014), *BuwLOG – blog Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie*. [online], [blog], [dostęp: 20.07.2014]. Dostępny w internecie: <http://buwlog.uw.edu.pl>



Rysunek 4. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersyteckiej w Zielonej Górze, 2014. **Źródło:** Biblioteka Uniwersytecka w Zielonej Górze (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bu.u.zgora.pl>



Rysunek 5. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersyteckiej w Zielonej Górze, 2002. **Źródło:** WayBack Machine. Internet Archive¹³.

¹³ Internet Archive (2014), *WaybackMachine*. [online], [narzędzie internetowe], [dostęp: 20.07.2014]. Dostępny w internecie: <http://archive.org/web/web.php>.

Nieodświeżanie wyglądu strony głównej biblioteki jest jak nierobienie remontu w czytelnicy, nieaktualizowanie oferty e-zasobów czy niekupowanie nowych książek. Wszystkie wymienione tu grzechy bibliotek mogą odstraszać czytelników. Co jeszcze może negatywnie wpływać na opinię osób odwiedzających biblioteczne strony internetowe?

Skuteczne metody odstraszania

Odstraszać może nie tylko strona internetowa sprzed lat, ale także pozostawione na niej przestarzałe elementy, np. powitanie stosowane na początku historii Internetu. Można jeszcze znaleźć witryny zawierające przydługi tekst w stylu „Witamy na stronie biblioteki. Książnica powstała 100 lat temu. Znajdziecie tu Państwo to, tamto i jeszcze coś, a my jesteśmy bibliotekarzami i Was witamy”. Jest to element, który w obecnej fazie rozwoju Internetu zupełnie stracił swój sens i nic nie wnosi. Dziś informacja ta nie jest już nikomu potrzebna, a zajmuje dużo miejsca w widoku głównym strony WWW, gdzie można by lepiej spożytkować przestrzeń, wypełniając ją treściami istotnymi. Użytkownik nie poświęci kilku minut na przeczytanie bloku tekstu (np. takiego, jaki znajdziemy na stronie Biblioteki Instytutu Anglistyki UŁ¹⁴). Treści dotyczące historii biblioteki lepiej przenieść do zakładki „O nas” czy „O bibliotece”, do której internauta zajrzy, jeśli będzie miał ochotę. Natomiast zamiast pisać, co można znaleźć na stronie biblioteki, warto ją po prostu tak zorganizować, żeby od razu było widać, co biblioteka oferuje. Da się to zrobić – niech czytelnik po jednym rzucie oka wie, co i gdzie się znajduje¹⁵.

Istnieją również takie strony internetowe, które w zasadzie nie posiadają treści w widoku głównym – np. witryna Biblioteki Instytutu Ogrodnictwa¹⁶ – oraz takie, które są przeładowane i zawierają za dużo treści – np. witryna Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Łęczycy¹⁷. Warto także zwracać uwagę na to, jak wygląda wstawiona na stronę internetową grafika. Zdarza się, że jest to rozciągnięty lub spłaszczony obrazek kłujący w oczy, na przykład grafika o za niskiej rozdzielczości¹⁸ czy zniekształcone logo¹⁹ akcji lub partnera biblioteki.

Jednym z większych przewinień, które można znaleźć na stronach internetowych bibliotek, jest też nieaktualizowanie treści. Najnowsze wiadomości sprzed miesiąca, newsy sprzed roku pozostawione na stronie głównej mogą skutecznie odstraszyć nie tylko obecnych, ale i potencjalnych użytkowników. Często spotykanym błędem jest również niedodawanie daty publikacji przy aktualnościach. Takie przewinienie można spotkać na wielu stronach internetowych bibliotek, np. BUW-u czy Biblioteki Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach²⁰ (patrz Rys. 6).

¹⁴ Biblioteka Instytutu Anglistyki UŁ (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://biblang.uni.lodz.pl/glowna.html>

¹⁵ Przykłady dobrych praktyk można znaleźć tu: Milewska P. (2013), *Strona WWW biblioteki uczelnianej - kreatywna wizytówka instytucji?* [W:] Marciniak A., Sójkowska I. (red.), *Kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej*. Łódź, s. 105-136, [online], [dostęp 24.01.2014], Dostępny w internecie: <http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/handle/11089/5046>

¹⁶ Biblioteka Instytutu Ogrodnictwa (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://ds.strona.hekko.pl/biblioteka>

¹⁷ Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna w Łęczycy (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://WWW.bibliotekaleczyca.pl>

¹⁸ Milewska P. (2014), *Jak odstraszyć czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek*. [W:] *bibliosfera.net*. [online], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: http://paula.bibliosfera.net/wp-content/uploads/2014/07/pmilewska_rogow_2014_.pdf, s. 77

¹⁹ Tamże, s. 78.

²⁰ Tamże, s. 82.



Rysunek 6. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, 2014. **Źródło:** Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bg.uph.edu.pl>

Elementem mogąącym sprawiać trudność jest również słownictwo branżowe używane na stronach internetowych bibliotek. Stosowanie takich sformułowań, jak *skontrum* czy *OPAC* w komunikacji z użytkownikami może stanowić barierę. Niefortunne jest też stosowanie dziwnych lub nieadekwatnych etykiet, np. nazywanie godzin otwarcia *harmonogramem pracy biblioteki* czy *godzinami udostępniania* lub określanie zwykłego dokumentu tekstowego *wirtualnym przewodnikiem*. Jest to mylące i powoduje zbędne zamieszanie. Problem pojawia się również wtedy, gdy podstawowe z punktu widzenia użytkownika informacje są na stronie internetowej trudno dostępne, ukryte. Katalog, godziny otwarcia, kontakt – to te elementy, które powinny być od razu dobrze widoczne i łatwe w odnalezieniu.

Najlepiej unikać błędów opisanych powyżej. Trzeba też pamiętać, że to, co bibliotekarzom wydaje się oczywiste, nie musi takie być dla czytelników. Warto zbierać informacje zwrotne, a nawet przeprowadzić badania użyteczności i brać pod uwagę potrzeby i opinie użytkowników.

Dlaczego strony bibliotek straszą?

Można zaryzykować stwierdzenie, iż to, że strona internetowa biblioteki jest przestarzała czy zawiera nieaktualne treści, nie zawsze jest winą bibliotekarzy i często zależy od pewnych organizacyjnych czy komunikacyjnych problemów występujących wewnątrz instytucji. Nawet jeżeli tak jest w większości wypadków, to warto zwrócić uwagę na fakt, że o trudnościach tych nie wie (i nic wiedzieć nie powinien!) końcowy ich odbiorca – użytkownik odwiedzający witrynę.

Czytelnik, wchodząc na stronę internetową biblioteki, nie zastanawia się nad tym, dlaczego ona tak wygląda i kto jest temu winien. Zamiast tego ocenia instytucję przez pryzmat tego, co ujrzał. Jeżeli zobaczył przestarzałą i nieciekawą witrynę, to ocena ta może rzutować na jego ogólną opinię

o bibliotece. A zatem posiadanie nieprzystającej do współczesności strony internetowej stanowi duże ryzyko. Szukając winnego, bibliotekarze wskazują na niefrasobliwy dział IT lub jego brak, na problemy w dogadaniu się z programistami czy działem promocji, na brak funduszy i wiele jeszcze innych trudności, na które *nie mają wpływu*. Zakończenie przemyśleń na tym etapie nie rozwiązuje jednak problemu, który powraca bardzo szybko.

Kilka pomysłów na poprawienie sytuacji

Planując poprawienie sytuacji, warto spojrzeć na problem szerzej i pomyśleć o tym, kto jest organizatorem biblioteki, komu polepszenie stanu rzeczy będzie także na rękę i spróbować znaleźć pomoc. Może warto przeprowadzić akcję rzeczniczą skierowaną do osób mających bezpośredni wpływ na zarządzenie/wprowadzenie zmiany (władze uczelni, władze samorządowe, urzędy miejskie)? Uświadomienie im, że przestarzała strona WWW rzutuje nie tylko na wizerunek biblioteki, ale i całej organizacji (uczelni, instytutu, urzędu czy samorządu) to dobra taktyka.

Można użyć również argumentu, który podesunęłam już niektórym bibliotekom – „źle o nas mówią”, „źle o nas piszą”, „pokazują naszą stronę internetową jako przykład złej praktyki”. Warto również przeprowadzić badania użyteczności (np. zlecając to firmie, która się tym zajmuje) lub zapytać o zdanie użytkowników biblioteki. Jeśli strona okaże się niedostosowana do potrzeb i standardów, zyskujemy kolejny argument, którego możemy użyć, lobbując za wprowadzeniem zmian.

Dobrym pomysłem jest również uwzględnienie w budżecie kwoty na modernizację witryny przy okazji realizowania innego projektu, na który biblioteki uda się pozyskać finansowanie. Wiele programów grantowych zakłada konieczność promowania rezultatów projektu — robienie tego za pośrednictwem strony internetowej jest naturalne. Dlaczego wydając spore kwoty na modernizację/budowę budynku, projekty digitalizacyjne czy inne, nie zadbać przy okazji o wirtualną wizytówkę instytucji?

Nie warto uciekać od problemu – lepiej podjąć trud modernizacji przestarzałej czy niedostosowanej do potrzeb strony internetowej biblioteki. Po podjęciu takiej decyzji i ocenieniu posiadanych zasobów konieczne jest jeszcze przemyślenie kwestii podstawowych:

- kto stworzy witrynę (bibliotekarz posiadający odpowiednie kompetencje czy firma zewnętrzna?),
- jakie funkcje ma spełniać (po co i dla kogo ma być strona?),
- kto będzie ją redagował (może warto stworzyć strategię komunikacji, określić jasne zasady?).

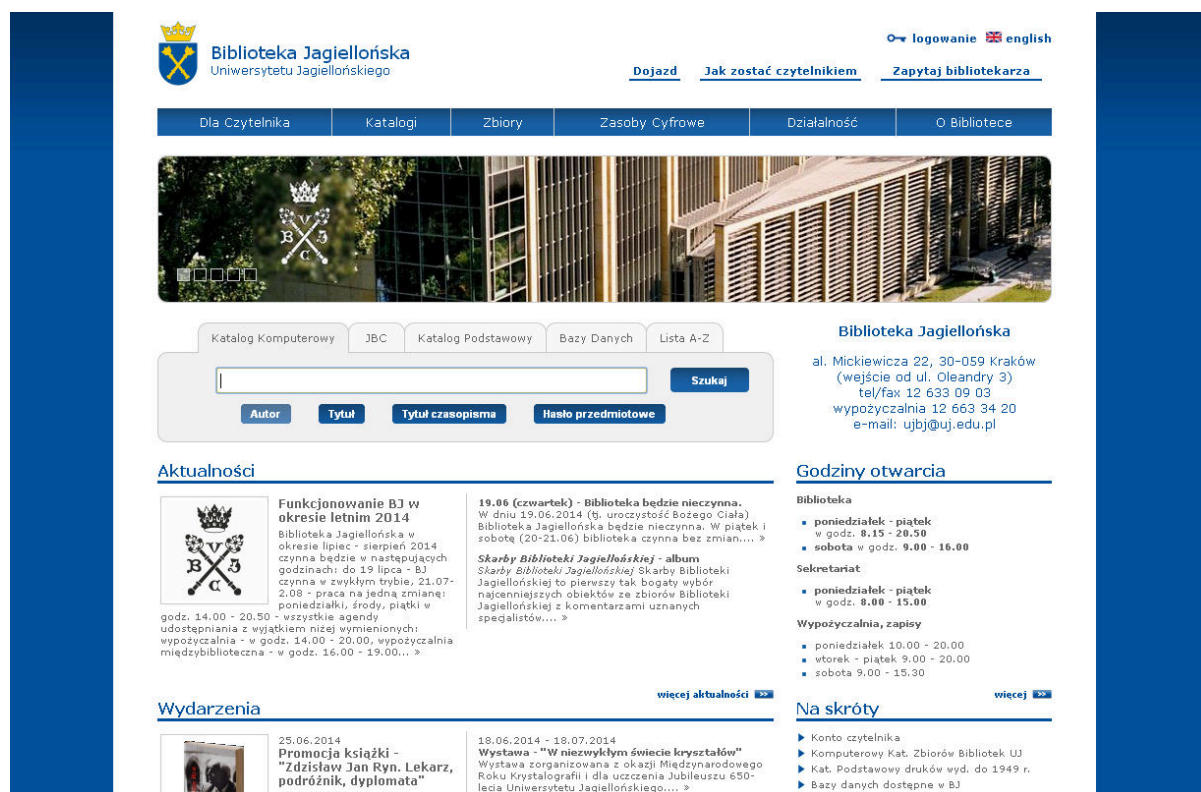
Zamiast zakończenia – dobre praktyki

O tym, że warto próbować i wprowadzać zmiany mogą świadczyć przykłady dobrej praktyki. W ciągu ostatniego roku można wyróżnić dwie realizacje: Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (patrz Rys. 7) oraz Biblioteki Jagiellońskiej (patrz Rys. 8). Obie instytucje zmodernizowały swoje strony internetowe i dopasowały je do obowiązującej na uniwersytetach identyfikacji wizualnej²¹. Obecnie witryny tych bibliotek bardzo dobrze korespondują z serwisami uczelnianymi. Warto również zwrócić uwagę na przejrzysty układ treści na stronach głównych obu placówek. Stronę BUŁ można również przeglądać na urządzeniach mobilnych w wersji do nich przystosowanej.



Rysunek 7. Widok strony głównej Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego, 2014. **Źródło:** Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bul.uni.lodz.pl>

²¹ Milewska P. (2014), *Jak odstraszyć czytelnika, czyli strony internetowe bibliotek*. [W:] bibliosfera.net. [online], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: http://paula.bibliosfera.net/wp-content/uploads/2014/07/pmilewska_rogow_2014_.pdf, s. 97-102



Rysunek 8. Widok strony głównej Biblioteki Jagiellońskiej, 2014. **Źródło:** Biblioteka Jagiellońska (2014), [online], [strona internetowa], [dostęp 20.07.2014], Dostępny w internecie: <http://www.bj.uj.edu.pl>

Te pozytywne przykłady świadczą o tym, że da się przekonać władze uczelni do zmian. Choć w obu przypadkach można mówić o tym, że modernizacja nastąpiła późno²², to jednak ostateczny efekt jest zadowalający. Obie biblioteki dużo na tym zyskują, odwiedzający ich witryny czytelnicy nie mają już poczucia cofania się w czasie, nie występuje już dysonans poznawczy, a strony internetowe zachęcają do częstszego odwiedzania.

Podsumowując – niezależnie od tego, czy uznamy, że inwestowanie w stronę internetową biblioteki to zbędny luksus, czy jednak ważna sprawa, pamiętajmy: biblioteka musi funkcjonować w takim świecie, jakim jest on dziś.

²² Poprzednia wersja layoutu strony internetowej BUŁ powstała w 2006 roku, strony BJ w 2007.